

Leistungsbeschreibung und Preisverzeichnis

Content Optimizer GmbH

Einbeziehung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Die folgenden Leistungsbeschreibungen gelten nur für Produkte, die unter Einbeziehung der jeweils gültigen Fassung der AGB der Content Optimizer GmbH zustande gekommen sind.

Inhaltsverzeichnis

Produktverzeichnis	5
Managed-Service Basisleistungen	6
Verfügbarkeit	6
Kostenfreie Beseitigung von Störungen / Ausfällen	6
Reaktion bei Störungen / Ausfällen	6
Wartungszeitfenster	6
Produktgruppe "Managed Mautic Hosting"	7
Produktbeschreibung	7
Leistungen	7
Voraussetzungen	7
Preise	8
Abrechnung	9
Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigung	9
Sonstige Bestimmungen	9
Produktgruppe "Managed Mail Server"	10
Produktbeschreibung	10
Leistungen	10
Voraussetzungen	10

Preise	10
Abrechnung	11
Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigung	11
Sonstige Bestimmungen	11
Bundle "Managed Mautic Hosting + Managed Mail Server"	12
Produktbeschreibung	12
Leistungen	12
Voraussetzungen	12
Preise	12
Abrechnung	13
Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigung	13
Sonstige Bestimmungen	13
Produktgruppe "Managed Static Pages"	14
Produktbeschreibung	14
Leistungen	14
Voraussetzungen	14
Preise	14
Abrechnung	15
Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigung	15
Sonstige Bestimmungen	15
Produktgruppe "jotaWARE Marketing-Server"	16
Produktbeschreibung	16
Leistungen	16
Voraussetzungen	17
Preise	17
Abrechnung	17
Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigung	18
Sonstige Bestimmungen	18
Produkt "jotaCOMPLY Cookie Consent Manager"	19
Produktbeschreibung	19
Leistungen	19
Voraussetzungen	19
Preise	19

Abrechnung	19
Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigung	20
Sonstige Bestimmungen	20
Support für Produkte und Anwendungen	21
Produktbeschreibung	21
Voraussetzungen	21
Anwender-Support (Anwendungs-Level)	21
Technischer Support	21
Produktvarianten	21
Eröffnung von Support-Tickets	22
Kommunikation	22
Preise	22
Abrechnung	22
Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigung	23
Beschreibung von Leistungsbestandteilen	24
Leistung "Tägliches Backup"	24
Leistung "Backup Wiederherstellung"	24
Leistung "Backup Validierung"	24
Leistung "System Level Monitoring"	24
Leistung "Application Level Monitoring"	25
Leistung "Betriebssystem Sicherheitspatches"	25
Leistung "Betriebssystem Wartung"	25
Leistung "Incident Response"	26
Service Level Agreements (SLA)	26
Gegenstand	26
Geltungsbereich	26
Gemeinsame Eigenschaften	26
Verfügbarkeit	26
Bestellung, Laufzeit, Kündigung	27
Preise	27
Zeitliche Staffelung der Reaktionszeiten	27
Varianten	27
SLA Begriffsdefinitionen	29

Definitionen	31
Geschäftszeiten	31

Produktverzeichnis

Die folgenden Produkte und Leistungen sind mit dem aktuellen Stand bestellbar.

Produkt-Code	Bezeichnung
MTC10 MTC20 MTC30 MTC40	Managed Mautic Hosting
MMB10	Bundle Managed Mautic Hosting + Managed Mail Server
MMS10	Managed Mail Server
MSP10	Managed Static Pages
JW100 JW200 JW300 JW400	jotaWARE Marketing Server
JCPLY10	jotaCOMPLY Cookie Consent Manager
JMAT10	jotaMAT Daten-Automatisierung
JDOC10	jotaDOC Dokumentenerzeugung
MNC10	Managed Nextcloud
SUP10 SUP50	Support - Standard Queue Support - Priority Queue

Managed-Service Basisleistungen

Der Zweck der Managed Hosting Pakete liegt darin, einen geordneten und sicheren Betrieb nach dem Stand der Technik und Best Practices des Betriebs von Anwendungsservern im Internet sicherzustellen.

Alle Managed-Pakete enthalten stets mindestens diese Leistungen:

- Tägliches Backup, 30 Generationen
- Regelmäßige Backup-Validierung
- Backup-Wiederherstellung
- System Level Monitoring
- Application Level Monitoring
- Betriebssystem-Sicherheitspatches
- Betriebssystem-Wartung
- Datenschutz- Dokumentation und
- Führen eines Verarbeitungsverzeichnis für Auftragsdatenverarbeitung

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Dienstes beträgt im Monatsmittel mindestens 99,0%.

Kostenfreie Beseitigung von Störungen / Ausfällen

Wir beseitigen ohne Berechnung Störungen oder Ausfälle von Services, sofern diese nicht durch Einstellungen, Eingriffe, Installationen, versehentliche Löschungen oder ähnliches des Kunden verursacht wurden.

Das umfasst zum Beispiel Störungen, die durch Software-Updates, Neustarts, Eingriffe unserer Mitarbeiter, Rechteprobleme, Verlängerung von LetsEncrypt-Zertifikaten ausgelöst wurden.

Durch den Kunden verursachte Störungen oder Ausfälle werden regulär nach den Support-Stundensätzen berechnet.

Reaktion bei Störungen / Ausfällen

Bei Störungen übernimmt Content Optimizer eigenständig alle zur Wiederherstellung notwendigen Schritte. Die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten sind im Dokument "SLA Managed Hosting" festgelegt und diese werden hier einbezogen.

Wartungszeitfenster

Content Optimizer ist bestrebt, Wartungen vorzugsweise werktäglich vor 8 Uhr oder an Wochenenden vorzunehmen. In dringenden Fällen kann Content Optimizer Wartungsarbeiten zu jeder Zeit vornehmen, muss dabei aber die Beeinträchtigungen des Betriebs möglichst gering halten.

Produktgruppe “Managed Mautic Hosting”

Produktbeschreibung

Beim Managed Mautic Hosting handelt es sich um ein Webhosting, das speziell auf die technischen Erfordernisse der Software Mautic ausgerichtet ist. Es werden unterschiedliche Pakete mit unterschiedlichen Leistungsklassen und erfüllten Anforderungen an die separate Datenhaltung durch physische Systemtrennung.

Besonders geeignet für:

- Lead-Gewinnung
- Benutzer-Tracking
- Newsletter-Marketing
- Mehrere Nurturing-Kampagnen

Empfohlen für:

- <= 5.000 Kontakte
- <= 5.000 Emails / Monat
- Mäßigen Website Tracking-Traffic

Leistungen

Alle Produktvarianten teilen sich die folgenden Eigenschaften:

- Managed Services
 - Managed-Service Basisleistungen
 - 1x Mautic-Installation
 - 1x Mautic Application Level Monitoring
- Lieferung
 - Lieferdauer ab Annahme: < 2 Werktage
- Support
 - Support-Zugang per Ticketsystem, Email und Telefon
- Host-Details
 - Serverstandort: Deutschland
 - Anzahl Server: 1
 - Speicherplatz: 10GB
 - vCPU-Cores: 2-8 (je nach Leistungsstufe)
 - RAM: 2-32GB (je nach Leistungsstufe)
 - 1 IPv4-Adresse
 - Bandbreite: Mindestens 500 MBit/s
 - Traffic inklusive: 10TB
 - Traffic Preis bei Überschreitung: 1,50 € pro TB

Voraussetzungen

Es sind keine besonderen Voraussetzungen für die Nutzung des Managed Mautic Hostings zu erfüllen.

Preise

Die Preise orientieren sich innerhalb der Produktvarianten anhand der Leistungsfähigkeit der eingesetzten Server. In den Preis wird auch ein erhöhter Speicher- und Verarbeitungsaufwand für das langfristige Backup-Storage einbezogen.

Produkt-Code	Spezifische Details / Abweichungen der Leistungen	Preis pro Monat
MTC10	<ul style="list-style-type: none"> ● Host-Details <ul style="list-style-type: none"> ○ vCPU-Cores: 2 ○ RAM: 4GB ○ Speicherplatz: 10GB <p>Besonders geeignet für:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Lead-Gewinnung ● Benutzer-Tracking ● Newsletter-Marketing ● Mehrere Nurturing-Kampagnen <p>Empfohlen für:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <= 5.000 Kontakte ● <= 5.000 Emails / Monat ● Mäßigen Website Tracking-Traffic 	120,00 €
MTC20	<ul style="list-style-type: none"> ● Host-Details <ul style="list-style-type: none"> ○ vCPU-Cores: 3 ○ RAM: 4GB ○ Speicherplatz: 20GB <p>Besonders geeignet für:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Lead-Gewinnung ● Benutzer-Tracking ● Newsletter-Marketing ● Viele Nurturing-Kampagnen mit vielen Events ● Umfangreiche Formulare ● Umfangreiche Nutzung von Dynamic Content <p>Empfohlen für:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <= 15.000 Kontakte ● <= 50.000 Emails / Monat ● Stärkerer Website Tracking-Traffic 	143,00 €
MTC30	<ul style="list-style-type: none"> ● Host-Details <ul style="list-style-type: none"> ○ vCPU-Cores: 4 ○ RAM: 8GB ○ Speicherplatz: 120GB <p>Besonders geeignet für:</p>	181,00 €

	<ul style="list-style-type: none"> • Lead-Gewinnung • Benutzer-Tracking • Newsletter-Marketing • Viele Nurturing-Kampagnen mit vielen Events • Umfangreiche Formulare • Umfangreiche Nutzung von Dynamic Content <p>Empfohlen für:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <= 50.000 Kontakte • <= 100.000 Emails / Monat • Stärkerer Website Tracking-Traffic 	
MTC40	<ul style="list-style-type: none"> • Host-Details <ul style="list-style-type: none"> ○ vCPU-Cores: 8 ○ RAM: 32GB ○ Speicherplatz: 200GB <p>Besonders geeignet für:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Multi-Domain-Setups • Lead-Gewinnung • High Traffic Benutzer-Tracking • Newsletter-Marketing mit sehr großen Listen • Viele Nurturing-Kampagnen mit vielen Events • Umfangreiche Formulare • Umfangreiche Nutzung von Dynamic Content <p>Empfohlen für:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <= 500.000 Kontakte • < 250.000 Emails / Monat • Starker Website Tracking-Traffic 	295,00 €

Abrechnung

Standard-Regelung gemäß AGB.

Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigung

Standard-Regelung gemäß AGB.

Sonstige Bestimmungen

Keine.

Produktgruppe "Managed Mail Server"

Produktbeschreibung

Beim Produkt Managed Mail Server handelt es sich um ein auf der Server-Software Postfix basierendes Mailserver-System. Ergänzende Software stellt eine leicht nutzbare Verwaltungsoberfläche sowie Webmail für die eingerichteten Postfächer zur Verfügung.

Besonders geeignet für:

- Versand von Email mit hoher Zustellbarkeit
- Analyse von technischen Problemen beim Versand der Email
- Analysieren und lösen von Zustellproblemen
- Hohes Versandvolumen

Leistungen

Alle Produktvarianten teilen sich die folgenden Eigenschaften:

- Managed Services
 - Managed-Service Basisleistungen
 - 1x SMTP-Server
 - 1x IMAP-Server
- Lieferung
 - Lieferdauer ab Annahme: < 2 Werktage
- Support
 - Support-Zugang per Ticketsystem, Email und Telefon
- Host-Details
 - Serverstandort: Deutschland
 - Anzahl Server: 1
 - Speicherplatz: 10GB
 - vCPU-Cores: 1-2 (je nach Leistungsstufe)
 - RAM: 2GB
 - 1 IPv4-Adresse
 - Bandbreite: Mindestens 500 MBit/s
 - Traffic inklusive: 10TB
 - Traffic Preis bei Überschreitung: 1,50 € pro TB

Voraussetzungen

Es sind keine besonderen Voraussetzungen zu erfüllen.

Preise

Produkt-Code	Spezifische Details / Abweichungen der Leistungen	Preis pro Monat

MMS10	<ul style="list-style-type: none">• Anzahl Postfächer: Unbegrenzt• Anzahl qualifizierte Absender-Domains: 1	120,00 €
MMS20	<ul style="list-style-type: none">• Anzahl Postfächer: Unbegrenzt• Anzahl qualifizierte Absender-Domains: 3	190,00 €

Abrechnung

Standard-Regelung gemäß AGB.

Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigung

Standard-Regelung gemäß AGB.

Sonstige Bestimmungen

Keine.

Bundle "Managed Mautic Hosting + Managed Mail Server"

Produktbeschreibung

Aufgrund der typischen Nutzung einer Kombination von Managed Mautic und dem Managed Mail Server, haben wir dieses Bundle zusammengestellt. Durch die Bündelung ergeben sich Effizienzvorteile, die wir in Form eines vergünstigten Preises weitergeben können.

Leistungen

Alle Produktvarianten teilen sich die folgenden Eigenschaften:

- Managed Services
 - Managed-Service Basisleistungen
 - 1x MTC10
 - 1x MMS10
- Lieferung
 - Lieferdauer ab Annahme: < 2 Werktage
- Support
 - Support-Zugang per Ticketsystem, Email und Telefon
- Host-Details
 - Anzahl Server: 2
 - Es gelten ansonsten die Beschreibungen der einzelnen Produkte

Voraussetzungen

Es sind keine besonderen Voraussetzungen zu erfüllen.

Preise

Produkt-Code	Spezifische Details / Abweichungen der Leistungen	Preis pro Monat
MMB10	Bundle, bestehend aus: <ul style="list-style-type: none"> • Managed Mautic MTC10 • Managed Mail Server MMS10 	150,00 €
MMB20	Bundle, bestehend aus: <ul style="list-style-type: none"> • Managed Mautic MTC20 • Managed Mail Server MMS10 	183,00 €

MMB30	Bundle, bestehend aus: <ul style="list-style-type: none">• Managed Mautic MTC30• Managed Mail Server MMS10	231,00 €
MMB40	Bundle, bestehend aus: <ul style="list-style-type: none">• Managed Mautic MTC40• Managed Mail Server MMS10	395,00 €

Abrechnung

Standard-Regelung gemäß AGB.

Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigung

Standard-Regelung gemäß AGB.

Sonstige Bestimmungen

Die Produkte des Bundles können nur als Ganzes bestellt oder verlängert werden. Eine Auflösung des Bundles ist nicht möglich.

Produktgruppe "Managed Static Pages"

Produktbeschreibung

Beim Produkt **Managed Static Pages** handelt es sich um eine besonders geschützte WordPress-Installation mit dem Page-Builder Elementor Pro, sowie ergänzenden Plugins für die komfortable Nutzung. Daneben enthält der Server einen öffentlichen HTTPS-Webserver, der zur Auslieferung der erzeugten statischen HTML-Seiten und Assets dient.

Während die Redakteure innerhalb des besonders geschützten WordPress arbeiten (mit HTTP Basic Auth Protection), greifen reguläre Besucher auf die veröffentlichten statischen HTML-Seiten zu. Dadurch ist das WordPress vor automatisierten Angriffen geschützt. Zusätzlich kann der Server die statischen HTML-Dateien extrem schnell ausliefern und damit zum Beispiel einen positiven Beitrag zu Google SEO zu leisten.

Leistungen

Alle Produktvarianten teilen sich die folgenden Eigenschaften:

- Managed Services
 - Managed-Service Basisleistungen
 - 1x WordPress
 - 1x Elementor Pro Plugin
 - 2x LetsEncrypt SSL-Zertifikat
 - 1x Public Webhost
 - 1x DNS-Service für Domain
- Lieferung
 - Lieferdauer ab Annahme: < 2 Werktage
- Support
 - Support-Zugang per Ticketsystem, Email und Telefon
- Host-Details
 - Serverstandort: Deutschland
 - Anzahl Server: 1
 - Speicherplatz: 10GB
 - vCPU-Cores: 2
 - RAM: 4GB
 - 1 IPv4-Adresse
 - Bandbreite: Mindestens 500 MBit/s
 - Traffic inklusive: 10TB
 - Traffic Preis bei Überschreitung: 1,50 € pro TB

Voraussetzungen

Es sind keine besonderen Voraussetzungen zu erfüllen.

Preise

Produkt-Code	Spezifische Details / Abweichungen der Leistungen	Preis pro Monat
MSP10	<ul style="list-style-type: none">• wie unter "Leistungen" beschrieben	66,00 €

Abrechnung

Standard-Regelung gemäß AGB.

Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigung

Standard-Regelung gemäß AGB.

Sonstige Bestimmungen

Keine.

Produktgruppe “jotaWARE Marketing-Server”

Produktbeschreibung

Der **jotaWARE Marketing Server** (kurz JWMS) verbindet mehrere Softwareprodukte zu einem eng verzahnten Bundle. Er dient der flexiblen Abwicklung von Onlinemarketing-Kampagnen. Dazu gehören:

- Marketing-Automatisierung
- Schnittstellen zu Beratersystemen
- Formulare
- Landingpages
- Tracking
- Analytics
- Reporting
- Email-Marketing
- Cookie Consent Manager
- Eigene .DE / . EU Domain

Leistungen

Alle Produktvarianten teilen sich die folgenden Eigenschaften:

- Managed Services
 - Managed-Service Basisleistungen
 - 1x Mautic
 - 1x jotaDOC Dokumenten Server Client (PDF-Erzeugung)
 - 1x jotaMAT Daten Automatisierung
 - 1x jotaLYTICS Marketing Intelligence + Reporting
 - 1x jotaCOMPLY Cookie Consent Manager
 - 1x Managed Email-Server MMS10
 - 1x Managed Static Pages MSP10
- Lieferung
 - Lieferdauer ab Annahme: < 2 Werktage
- Support
 - Support-Zugang per Ticketsystem, Email und Telefon
- Host-Details
 - Serverstandort: Deutschland
 - Anzahl Server: 2
 - Speicherplatz: min 10 GB
 - vCPU-Cores: 2-8 (je nach Leistungsstufe)
 - RAM: 2-32GB
 - 1 IPv4-Adresse
 - Bandbreite: Mindestens 500 MBit/s
 - Traffic inklusive: 10TB
 - Traffic Preis bei Überschreitung: 1,50 € pro TB

Voraussetzungen

Es sind keine besonderen Voraussetzungen zu erfüllen.

Preise

Produkt-C ode	Spezifische Details / Abweichungen der Leistungen	Preis pro Monat	Preis pro Monat
		(3 Monate) / Setup	(12 Monate) / Setup
JW100	<ul style="list-style-type: none"> • Host-Details <ul style="list-style-type: none"> ○ vCPU-Cores: 2 ○ RAM: 4GB ○ Speicherplatz: 10GB • Managed Mail-Server <ul style="list-style-type: none"> ○ MMS10 	338,33 € / 400,00 €	290,00 € / 0,00 €
JW200	<ul style="list-style-type: none"> • Host-Details <ul style="list-style-type: none"> ○ vCPU-Cores: 3 ○ RAM: 4GB ○ Speicherplatz: 20GB • Managed Mail-Server <ul style="list-style-type: none"> ○ MMS10 	383,83 € / 400,00 €	313,00 € / 0,00 €
JW300	<ul style="list-style-type: none"> • Host-Details <ul style="list-style-type: none"> ○ vCPU-Cores: 4 ○ RAM: 8GB ○ Speicherplatz: 120GB • Managed Mail-Server <ul style="list-style-type: none"> ○ MMS10 	430,50 € / 400,00 €	351,00 € / 0,00 €
JW400	<ul style="list-style-type: none"> • Host-Details <ul style="list-style-type: none"> ○ vCPU-Cores: 8 ○ RAM: 32GB ○ Speicherplatz: 200GB • Managed Mail-Server <ul style="list-style-type: none"> ○ MMS10 	512,17 € / 400,00 €	435,00 € / 0,00 €

Abrechnung

Standard-Regelung gemäß AGB.

Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigung

Standard-Regelung gemäß AGB.

Sonstige Bestimmungen

Keine.

Produkt "jotaCOMPLY Cookie Consent Manager"

Produktbeschreibung

Der jotaCOMPLY Cookie Consent Manager ist eine in JavaScript realisierte Lösung zum Einholen von informierten Einwilligungen für einzelne Datenschutz-Zwecke. Dabei wird das Laden von Tracking-Skripten und externen Mediaplayern (YouTube) tatsächlich unterdrückt, bis eine Einwilligung vorliegt.

Die Software ist in zwei Komponenten realisiert: Der eine Teil kümmert sich um die Speicherung, Tracking-Steuerung und Integration in die Website. Der andere Teil kümmert sich um die Benutzerschnittstelle (HTML) und die Anzeige der Dialoge. Durch diese Aufteilung ist der Consent Manager mit jedem CMS kompatibel.

Leistungen

Alle Produktvarianten teilen sich die folgenden Eigenschaften:

- Lieferung
 - Lieferdauer ab Annahme: < 2 Werktage
- Support
 - Support-Zugang per Ticketsystem, Email und Telefon
- Host-Details
 - Kein Hosting enthalten

Voraussetzungen

Für die Nutzung ist ein aktiver Vertrag aus der Liste: MTC10, MTC20, MTC30, MTC40, MSP10, JW100 JW200 JW300, JW400.

Preise

Produkt-Code	Spezifische Details / Abweichungen der Leistungen	Preis pro Monat
JCPLY10	-	0,00 €
JCPLYCON	Beratung / Analyse bezüglich der Konfiguration des Cookie Managers. (Optional)	800,00 € einmalig

Abrechnung

Standard-Regelung gemäß AGB.

Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigung

Standard-Regelung gemäß AGB.

Sonstige Bestimmungen

Keine.

Support für Produkte und Anwendungen

Produktbeschreibung

Das Supportangebot ist auf die Lösung von Problemen bei der Benutzung der unterstützten Anwendungen ausgerichtet. Es werden verschiedene Arten von Support angeboten:

Technischer Support

Beim technischen Support geht es um die Analyse von gemeldeten Problemen oder Störungen in einer Anwendung. Die Störung wird normalerweise durch einen Eingriff (Anpassung von Einstellungen, Quellcode, Umgebungseinstellungen, Löschen von Caches, Rücksetzen von Datenbanken, Wiederherstellung von Daten aus Backups usw.) durch uns gelöst.

Anwender-Support

Beim Anwender-Support geht es um Anleitung der Benutzer, Klärung von Fragen zu Funktionen, Erläuterung der Oberfläche, empfohlenen Vorgehensweisen sowie die Umsetzung von gewünschten Einstellungen oder Inhalten.

Abgrenzung zu anderen Unterstützungsleistungen

Die Beseitigung von Störungen oder Ausfällen von Servern (Incident Response) ist nicht Gegenstand des Supports, sondern Bestandteil des Managed Services Pakets.

Voraussetzungen

Für jede Art von Support ist ein aktiver Vertrag für das betreffende Produkt erforderlich. Ferner muss die gewünschte Supportvariante für das betreffende Produkt angeboten werden.

Anwender-Support (Anwendungs-Level)

Unterstützte Anwendungen: Mautic, Wordpress, Elementor (Pro).

Technischer Support

Unterstützte Anwendungen: Alle angebotenen Anwendungen und Produkte.

Produktvarianten

Die Abarbeitung von Supportanfragen erfolgt grundsätzlich so zügig wie möglich. Dabei erfolgt die Bearbeitung von Anfragen in der Priority Queue stets vor denen der Standard Queue. Die folgenden Queues werden angeboten:

- Standard Queue
- Priority Queue

Die Standard Queue ist allen Kunden für alle aktiven Verträge stets zugänglich. Für die Nutzung der Priority Queue ist eine zusätzliche Vereinbarung notwendig.

Eröffnung von Support-Tickets

Für die Berechnung von Bearbeitungsdauern oder anderen SLA-Metriken werden nur solche Supportanfragen gewertet, die über die vorgesehenen Kanäle eingereicht wurden (Ticketsystem, mit entsprechender Kennzeichnung).

Supportanfragen über andere Medien wie Email, Telefon, WhatsApp o.ä. müssen von uns nicht bearbeitet werden. Falls wir auf diesem Weg eine Support-Anfrage entgegennehmen, berechnen wir für die Eröffnung des Support-Tickets ein Entgelt.

Kommunikation

Die Kommunikation muss stets über das Ticketsystem erfolgen, nur dann werden die übersandten Informationen für die Bearbeitung der Supportanfrage sowie die Berechnung von Bearbeitungsdauern als relevant betrachtet.

Preise

Produkt-Code	Beschreibung	Preis pro Monat und Anwendung
SUP10	<p>Support mit Bearbeitung in der Standard Queue</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alle Produkte - Ohne Beauftragung verfügbar - Keine monatlichen Kosten - Abrechnung des Aufwandes nach Support-Stundensatz <p>Bearbeitung der Supportanfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dauer abhängig von der Auslastung und der Problemstellung - First Come, First Serve 	<p>0,00 € monatlich</p> <p>120 € pro Stunde</p>
SUP50	<p>Support mit Bearbeitung in der Priority Queue</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alle Produkte - Beauftragung pro Produkt erforderlich - Abrechnung des Aufwandes nach Support-Stundensatz <p>Bearbeitung der Supportanfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dauer abhängig von der Problemstellung - Priorisiert, vor den Standard Queue Anfragen 	<p>150,00 € monatlich (pro Anwendung)</p> <p>120 € pro Stunde</p>

Abrechnung

Das Entgelt für die Priority Queue wird im Voraus für die komplette jeweilige Laufzeit des Vertrages der Anwendung in Rechnung gestellt.

Aufwände für die Bearbeitung der Supportanfragen werden jeweils zum Ende eines Kalendermonats in Rechnung gestellt.

Vertragslaufzeit, Verlängerung, Kündigung

Für die Standard Queue ergibt sich die Laufzeit aus der Laufzeit des Vertrages der Anwendung. Eine Kündigung ist nicht möglich.

Für die Priority Queue ergibt sich die Laufzeit aus der Laufzeit des Vertrages der Anwendung. Eine Kündigung ist jeweils mit einer Frist von 14 Tagen zum Ende der Laufzeit des Vertrages der Anwendung möglich.

Beschreibung von Leistungsbestandteilen

Auf die folgenden Leistungsbestandteile wird in den Beschreibungen der einzelnen Produkte verwiesen. Der Übersichtlichkeit und Vermeidung von Redundanzen halber wird dort auf die folgenden Leistungen nur verwiesen.

Leistung "Tägliches Backup"

Das Backup umfasst die Dateien und Daten, die für den direkten Betrieb in der jeweiligen Anwendung oder einer damit verbundenen Datenbank vorgehalten werden. Dazu zählen zum Beispiel Mediendateien, Bilder, Dokumente, Programmdateien sowie Konfigurationsdaten.

Ausgeschlossen vom Backup sind temporäre Dateien, Logdateien und ähnlich flüchtige Daten, die bei Bedarf durch die Anwendung wiederhergestellt werden können.

Ferner ausgeschlossen sind alle externen Konfigurationen (Domain-, DNS-, Email-Settings o.ä.) sowie Daten, die von externen Diensten nur über Schnittstellen von der Anwendung konsumiert werden. (Diese Daten werden ggf. im Rahmen des dort angebotenen Services gesichert)

Sofern nichts anderes angegeben wird, erfolgt eine Vorhaltung der Backups für 7 Tage.

Leistung "Backup Wiederherstellung"

Bei der Wiederherstellung erfolgt eine Wiederherstellung des Zustandes des Zeitpunkts der Sicherung, bezogen auf die in der Sicherung enthaltenen Dateien. Das bedeutet, dass nur solche Dateien wiederhergestellt werden, die in den Backups gemäß der Leistungsbeschreibung "Tägliches Backup" enthalten sind.

Ist die Wiederherstellung in die ursprüngliche Serverumgebung nicht mehr möglich oder gewünscht, sind unter Umständen weitere Aufwendungen für die Wiederherstellung der Serverumgebung erforderlich und nicht Bestandteil dieser Leistung. Das ist zum Beispiel bei einem Serverwechsel, Provider-Umzug oder allgemein bei der Wiederherstellung in einer anderen Umgebung notwendig.

Leistung "Backup Validierung"

Zur Validierung eines Backups wird dieses lesend geöffnet und entpackt. Damit soll sichergestellt werden, dass alle Dateien später bei Bedarf zur Verfügung stehen, also aus der Archivdatei korrekt entpackt werden kann.

Weiterer Bestandteil ist die Alarmierung im Falle von Lesefehlern oder anderen Unstimmigkeiten, die eine spätere Wiederherstellung stören würden. Content Optimizer wird im Falle einer Alarmierung das Problem untersuchen und die Ursache abstellen sowie den Kunden über den Alarm informieren.

Leistung "System Level Monitoring"

Beim System Level Monitoring wird auf dem System durch einen installierten Client eine regelmäßige Messung der aufgeführten Parameter vorgenommen. Die so erfassten Werte werden im Weiteren mit der Hilfe von definierten relativen Schwellen bewertet und für die Alarmierung genutzt.

Die überwachten Parameter umfassen mindestens:

- Auslastung der CPU anhand des Load-Factors
- Auslastung des RAM
- Speicherplatzbelegung von Festplatten / SSD
- Verfügbare Inodes auf Dateisystemen
- Anzahl der IO-Operationen

Die genauen Schwellwerte, ab welcher der Wert eines Parameters als kritisch eingestuft wird und eine Alarmierung erfolgt, wird von Content Optimizer nach eigenem Ermessen, aber unter Beachtung der jeweiligen Rolle des Servers gewählt.

Leistung "Application Level Monitoring"

Beim Application Level Monitoring erfolgt eine Überwachung der auf einem Server installierten Anwendung durch ein "Black Box Testing". Dies erfolgt über das Aufrufen des Web-Interfaces, ggf. einer REST-Schnittstelle oder ggf. über den definierten Service Port (z.B. IMAP, SSH, HTTP o.ä.).

Ziel des Application Level Monitorings ist das Erkennen von Situationen, die einen negativen Einfluss auf die wahrgenommene Qualität der Dienstleistung für den Endnutzer haben.

Die überwachten Parameter umfassen mindestens:

- Antwortzeit
- Erwarteter Inhalt der Serverantwort (Anwendungsspezifisch)
- Restdauer der Gültigkeit von SSL-Zertifikaten

Leistung "Betriebssystem Sicherheitspatches"

Bei der Leistung "Betriebssystem Sicherheitspatches" geht es um eine Überwachung und zeitnahe Installation von über die Paketverwaltung des Betriebssystems bereitgestellten Patches, welche als relevant für die Sicherheit des Systems markiert sind.

Im Rahmen dieser Leistung erfolgt die laufende Überwachung und möglichst zeitnahe Installation der Sicherheitspatches - sofern nicht offensichtliche technische Gründe zur Vermeidung von dadurch ausgelösten Störungen eine vorherige getrennte Überprüfung der Sicherheitspatches durch die Installation auf einem anderen Server zwingend erscheinen lässt.

Bei der Wahl des Zeitpunkts, des Intervalls sowie der notwendigen ergänzenden Prüfungen soll der Anbieter die Rolle des Servers sowie der sich durch die Installation und eventuell notwendigen Restarts ergebenden Betriebsunterbrechungen in die Planung einbeziehen.

Leistung "Betriebssystem Wartung"

Die Leistung "Betriebssystem Wartung" umfasst die folgenden Einzelleistungen:

- Durchsicht von System- und Fehlerprotokollen
- Prüfen der Wirksamkeit der eingestellten Sicherheitsrichtlinien, Firewalls u.ä.
- Prüfen des Zustands der Speichersysteme hinsichtlich Auslastung, Performance, geloggtter Fehler, Hardware-Fehlermeldungen.
- Review der Logs hinsichtlich möglicher Einbruchsversuche.
- Prüfung der Funktionen zum automatischen Bereinigen von Speicherplatz (Log Rotations)

- Review der angelegten Zugänge, Benutzer, Gruppen in Hinblick auf die Sicherheit, speziell auf Abweichungen vom dokumentierten Stand der bekannten Zugänge.

Leistung "Incident Response"

Die Leistung "Incident Response" umfasst die eigenständige Aufnahme von Maßnahmen, um einen vom Kunden als fehlerhaft gemeldeten oder vom Monitoring als fehlerhaft erkannten Service zurück in einen normalen Betriebszustand zu bringen.

Dazu werden wir alle Maßnahmen ergreifen und koordinieren; bei Bedarf auch in Zusammenarbeit mit dem Rechenzentrumsbetreiber (Remote Hands vor Ort).

- Analyse der Störungsursache (Soft- und Hardwareebene)
- Prüfung auf netzwerkbedingte Fehlerursachen
- Koordination von Remote-Eingriffen des Rechenzentrumsbetreibers (z.B. Hardwaretausch, Klimatisierung, Energieversorgung)
- Nach Bedarf Datenwiederherstellung von Backups
- Reporting nach Ende des Incidents

Service Level Agreements (SLA)

Gegenstand

Service Level sind als zusätzliche Leistung in Ergänzung zu einem genutzten Hosting-Produkts zu verstehen. Service Level definieren bestimmte Leistungswerte bei der Behandlung von Störungen und Serviceanfragen.

Geltungsbereich

Die im Folgenden beschriebenen Service Levels (SLA) gelten ausschließlich für Hosting Produkte (Server, Application Service Providing, Software as a Service).

Gemeinsame Eigenschaften

Alle Service Level haben mindestens den Umfang des SLA0. Die höheren Stufen sind insofern als Ergänzung zu verstehen.

Verfügbarkeit

Da ein Service Level stets im Kontext der Rolle eines Servers betrachtet werden muss, sind nicht alle Service Level für alle Produkte verfügbar. Die verfügbaren Service Level sind deswegen für jedes Produkt in dessen Leistungsbeschreibung festgelegt.

Bestellung, Laufzeit, Kündigung

Die Bestellbarkeit eines Service Levels hängt von dessen Verfügbarkeit für das Produkt ab sowie bei bestimmten Service Leveln von der Verfügbarkeit der entsprechenden Kapazitäten bei Content Optimizer ab.

Ein Service Level kann normalerweise nur bei der Bestellung eines Produktes, im weiteren Verlauf erst zum Beginn der nächsten Vertragslaufzeit vereinbart werden.

Das gewählte Service Level hat stets die gleiche Grundlaufzeit wie das gewählte Produkt. Bei Verlängerung der Vertragslaufzeit des Produktes verlängert sich analog die Laufzeit des Service Levels.

Eine Kündigung des Service Levels kann zum Ende der Vertragslaufzeit erfolgen. Sofern nicht ein neues Service Level vereinbart wird, erfolgt zum Beginn der Verlängerung der Vertragslaufzeit des Produktes eine Rückstufung auf SLA0.

Preise

Der Preis für die Bereitstellung eines Service Levels richtet sich nach der jeweiligen Stufe. Der vereinbarte Preis wird zusammen mit dem Preis des Produktes zu Beginn der jeweiligen Laufzeit abgerechnet und ist für die Laufzeit zu entrichten.

Zeitliche Staffelung der Reaktionszeiten

Die angegebenen Zeiten sind als Sequenz zu verstehen und wirken sich stets additiv aus. Die Berechnung erfolgt in der Sequenz:

1. Dauer bis zur Erstreaktion +
2. Dauer bis zum qualifizierten Feedback +
3. Dauer bis zur Wiederherstellung (entweder Ausfall oder Störung, je nach Fall)

Varianten

	SLA0	SLA1
Verfügbarkeit	Immer	Immer
Enthaltene Leistungen		
Reaktion auf Alarime innerhalb der Geschäftszeiten	ja	ja
Reaktion auf Alarime außerhalb der Geschäftszeiten	nein	ja
Eigenständige Wiederherstellung des Services	ja	ja
Zugang zum Support		
Zugang Ticketsystem	ja	ja
Erstellen von Tickets per Email / Telefonanruf	nein	nein

Vorrangige Bearbeitung von Tickets	nein	nein
Reaktionszeiten		
Max. Dauer bis Erstreaktion (innerhalb Geschäftszeiten)	4h	4h
Max. Dauer bis Erstreaktion (erweiterte Geschäftszeiten)	-	4h
Max. Dauer bis Erstreaktion (ausserhalb Geschäftszeiten)	-	-
Max. Dauer bis zu qualifiziertem Feedback (innerhalb Geschäftszeiten)	1h	1h
Max. Dauer bis zu qualifiziertem Feedback (erweiterte Geschäftszeiten)	-	2h
Max. Dauer bis zu qualifiziertem Feedback (ausserhalb Geschäftszeiten)	-	-
Max. Dauer Wiederherstellung bei Ausfall (innerhalb Geschäftszeiten)	-	-
Max. Dauer Wiederherstellung bei Ausfall (erweiterte Geschäftszeiten)	-	-
Max. Dauer Wiederherstellung bei Ausfall (ausserhalb Geschäftszeiten)	-	-
Max. Dauer Störungsbeseitigung (innerhalb Geschäftszeiten)	-	-
Max. Dauer Störungsbeseitigung (erweiterte Geschäftszeiten)	-	-
Max. Dauer Störungsbeseitigung (ausserhalb Geschäftszeiten)	-	-
Anzahl umfasster Produktiv-Server	1	1
Dev-, Staging-, Test-Instanzen inklusive?	Ja	Ja
Preis pro Monat, netto	immer inklusive	1.000 €
Preis pro weiterem Produktiv-Server pro Monat, netto	-	250 €

Gestrichene Angaben "-" bedeuten: "Keine definitive Zusage".

SLA Begriffsdefinitionen

Service	Ein Service ist die Gesamtheit der Funktionen, die für einen bestimmten Anwendungsfall sowie Zweck mit den Mitteln der IT und unter Verwendung von Komponenten wie zum Beispiel Servern, Domainnamen, Netzwerken usw. bereitgestellt werden.
Schweregrad "Ausfall"	Ein Ausfall ist der Zustand eines Services, in dem der bei Normalbetrieb gegebene Funktion vollständig nicht verfügbar ist.
Schweregrad "Störung"	Eine Störung ist eine Abweichung von der normalerweise gegebenen Funktion eines Services in einzelnen Parametern wie zum Beispiel Bandbreite, Reaktionszeit, Kapazität oder ähnlichem.
Schweregrad "Darstellungsfehler"	Ein Darstellungsfehler ist die visuelle Abweichung einer bereitgestellten Benutzeroberfläche gegenüber der bei korrekter Funktion gegebenen Darstellung, ohne dass der damit verbundene Service ausgefallen oder gestört sein muss.
Inhalte	Inhalte umfassen audiovisuelle Medien (Bilder, Videos, Animationen, ...) sowie Texte, die auf einer Website bereitgestellt werden.
Software	Software umfasst alle Bestandteile (Dateien und Programme), die zur Realisierung von Services dienen.
Plugin	Ein Plugin ist eine Sammlung zusätzlicher Bestandteile, die zur Verwendung zusammen mit einer bestimmten Software vorgesehen sind und deren Funktion ergänzen, erweitern oder in anderer Weise verändern.
Sicherheitslücke	Eine Sicherheitslücke ist eine unbeabsichtigte Möglichkeit, den Zustand oder die Funktion einer Software durch unbefugte Dritte zu beeinflussen oder die einen unberechtigten Zugriff auf die Daten der Software ermöglicht.
Funktionsupdate	Ein Funktionsupdate ist ein Update, das den vorgesehen Funktionsumfang einer Software auf einen neuen vorgesehenen Funktionsumfang verändert.
Version	Eine Version ist ein numerisches Label für eine bestimmte Zusammenstellung von zu einer Software, einem Service oder einem Plugin gehörenden Dateien und Daten.
Dauer Erstreaktion	Zeit, bis ein Mitarbeiter das erste Mal ein Ticket liest.
Dauer Qualifiziertes Feedback	Zeit, bis ein Mitarbeiter mit technischer Kompetenz eine erste Einschätzung zum Grad der Störung / des Ausfalls schriftlich dokumentiert und dadurch den Kunden informiert.

Dauer Wiederherstellung bei Ausfall	Zeit bis zur vollkommenen Wiederherstellung des vorhergesehenen Services.
Dauer Störungsbeseitigung	Zeit bis zur Beseitigung einer Störung, so dass der übliche Service (ohne wesentliche) Beeinträchtigungen wieder zur Verfügung steht.

Definitionen

Geschäftszeiten

Zeiträume regulärer Geschäftszeiten (Bezeichnet als "innerhalb Geschäftszeiten")	Montag bis Freitag, jeweils in der Zeit von 9 Uhr bis 18 Uhr
Zeiträume außerhalb regulärer Geschäftszeiten an Wochenenden und Feiertagen (Bezeichnet als "erweiterte Geschäftszeiten")	Montag bis Freitag, Samstage, Sonntage sowie bundesweite oder in NRW geltende gesetzliche Feiertage, jeweils in der Zeit von 8 Uhr bis 22 Uhr
Zeiträume außerhalb regulärer Geschäftszeiten (Bezeichnet als "ausserhalb Geschäftszeiten")	Samstage, Sonntage sowie bundesweite oder in NRW geltende gesetzliche Feiertage; Die Zeiten von 18 Uhr bis 9 Uhr.